AGENCE NATIONALE DE L'AVIATION CIVILE DU CONGO	GUIDE D'APPROBATION DU MANUEL DE PROCEDURES DE L'OAE	PAGE : 0 de 00 RÉVISION : 00 DATE : RÉVISÉ PAR :

ANAC/GAMPOAE/RAC 12/11.010

ANAC

APPROUVÉ/ACCEPTÉ

APPROUVE

Date : 01 SEP 2010

Nom : Michel AMBENDE

AMENDEMENTS

INSCRIPTION DES AMENDEMENTS ET DES RECTIFICATIFS

AMENDEMENTS			
N°	Applicable le	Inscrit le	Par

RECTIFICATIFS			
N°	Date de publication	Inscrit le	Par

LISTE DES PAGES EN VIGUEUR

PAGE	N° AMENDEMENT	DATE
PG		
1	0	31/08/08
2	0	31/08/08
3	0	31/08/08
4	0	31/08/08
5	0	31/08/08
6	0	31/08/08
7	0	31/08/08
8	0	31/08/08
9	0	31/08/08
10	0	31/08/08
11	0	31/08/08
12	0	31/08/08
13	0	31/08/08
14	0	31/08/08
15	0	31/08/08
16	0	31/08/08
17	0	31/08/08
18	0	31/08/08
19	0	31/08/08
20	0	31/08/08
21	0	31/08/08
22	0	31/08/08
23	0	31/08/08
24	0	31/08/08
26	0	31/08/08
27	0	31/08/08
28	0	31/08/08
29	0	31/08/08

PAGE	N° AMENDEMENT	DATE
30	0	31/08/08
31	0	31/08/08
32	0	31/08/08
33	0	31/08/08
34	0	31/08/08
35	0	31/08/08
36	0	31/08/08
37	0	31/08/08
38	0	31/08/08
39	0	31/08/08
40	0	31/08/08
41	0	31/08/08
42	0	31/08/08
43	0	31/08/08
44	0	31/08/08
45	0	31/08/08
46	0	31/08/08
47	0	31/08/08
48	0	31/08/08
49	0	31/08/08
50	0	31/08/08
51	0	31/08/08
52	0	31/08/08
53	0	31/08/08
54	0	31/08/08
55	0	31/08/08
56	0	31/08/08
57	0	31/08/08
58	0	31/08/08

TABLE DES MATIÈRES

		Page
PREFACE		3
0.1	INTRODUCTION	4
0.2	PRÉSENTATION DU GUIDE	4
0.3	STRUCTURE DU MANUEL DES SPÉCIFICATIONS DE L'OPÉRATEUR D'ENTRETIEN	5
0.4	ANALYSE DU MANUEL ET DE SES AMENDEMENTS	5
0.5	LANGUE DE REDACTION DU MANUEL DES PROCÉDURES DE L'OPÉRATEUR D'ASSISTANCE EN ESCALE (MOAE)	6
ANNEXE 1	MANUEL DES PROCÉDURES DE L'OPÉRATEUR D'ASSISTANCE EN ESCALE (MOAE)	7
INTRODUCTION		8
PARTIE 0	ADMINISTRATION ET CONTRÔLE DU MOAE	12
PARTIE 1	ORGANISATION DE L'OPÉRATEUR D'ASSISTANCE EN ESCALE	14
PARTIE 2	PROCÉDURES GÉNÉRALES	22
PARTIE 3	PROCÉDURES SPÉCIFIQUES	32
PARTIE 4	PROCÉDURES DU SYSTÈME QUALITÉ	40
PARTIE 5	EXPLOITANTS AÉRIEN SOUS CONTRAT	47
PARTIE 6	APPENDICES	50
ANNEXE 2	PAGE DE COMMENTAIRES RELATIFS À LA CONFORMITÉ DU M.O.A.E	52
ANNEXE 3	MODÈLE DE LETTRE D'ACCEPTATION DU M.O.A.E	54

PRÉFACE

0.1 INTRODUCTION

(a) En introduction du manuel, l'opérateur s'engage à montrer qu'il respecte les exigences du règlement RAC-12.et à ce que son manuel contienne les consignes d'assistance auxquelles doit se conformer le personnel concerné. Le Manuel des Procédures de l'Opérateur d'Assistance en Escale (MOAE) est donc l'un des moyens principaux par lesquels l'opérateur d'assistance s'assure de la sécurité des services d'assistance aux aéronefs en escale.

(b) L'examen d'un Manuel des Procédures de l'Opérateur d'Assistance en Escale (MOAE) par l'ANAC est une étape essentielle de la délivrance du certificat d'agrément d'Opérateur d'Assistance en Escale. Les informations que contient ce manuel sont nombreuses, très variées et en constante évolution. Pourtant, à l'issue d'un délai raisonnable et avant la délivrance de l'agrément, l'ANAC doit déterminer si le contenu du manuel est acceptable.

(c) L'ANAC doit être à même de répartir correctement son temps entre cet examen et le reste des actions qu'elle doit effectuer dans le cadre de la délivrance du certificat d'agrément et de la surveillance continue de l'ensemble des exploitants dont elle a la charge.

(d) Le rôle de l'ANAC, dans la prononciation de l'acceptation du manuel, n'est pas de réaliser un examen exhaustif dans le détail du contenu de ce manuel, compte tenu, d'une part, de la charge de travail qu'il représente et, d'autre part, de son incapacité juridique à contrôler certaines parties ou certains aspects du manuel, non régis par la réglementation. L'acceptation du manuel ne garantit donc pas à l'opérateur que le manuel ne présente aucune non-conformité à la réglementation. Il conviendra d'y sensibiliser les opérateurs d'assistance, seuls responsables de cette conformité.

(e) En revanche, l'acceptation du manuel par l'ANAC doit attester à l'opérateur que l'examen non exhaustif effectué par l'administration, dans la limite de ses moyens et compte tenu de la réglementation sur le plan de l'assistance en escale, ne lui a pas permis de déceler de non-conformités de nature à compromettre la sécurité dans la fourniture de services de handling.

(f) Après la délivrance de l'acceptation du manuel, lorsqu'elle étudiera un domaine d'activité particulier dans le cadre de la surveillance continue, l'ANAC pourra être amenée à vérifier le contenu de l'ensemble des informations du manuel afférentes. L'ANAC peut déceler lors de cet examen complémentaire des non-conformités qui la conduiront à exiger une modification du manuel par l'opérateur.

0.2 PRÉSENTATION DU GUIDE

(a) Pour chacun des chapitres du Manuel des Procédures de l'Opérateur d'Assistance en Escale (MOAE) devant faire l'objet de vérifications, le présent guide indique dans certains cas:

(1) les références réglementaires;

(2) le contenu détaillé du chapitre lorsque cela a été estimé nécessaire et les vérifications que l'ANAC peut-être amenée à effectuer ;

0.3 STRUCTURE DU MANUEL DES PROCÉDURES DE L'OPÉRATEUR D'ASSISTANCE EN ESCALE (MOAE)

(a) La structure détaillée du manuel des Procédures de l'Opérateur d'Assistance en Escale (MOAE) doit être acceptée avant le début de la fourniture des services d'assistance. Cette acceptation sera délivrée si la structure détaillée est conforme à celle précisée dans la procédure d'application PA 12.6.1.1 du RAC 12 et si chacun des chapitres est pourvu. Dans l'hypothèse où cette structure serait différente, l'acceptation pourra néanmoins être prononcée à condition qu'une table de référence croisée entre la structure détaillée prévue par la PA et celle du manuel des Procédures de l'Opérateur d'Assistance en Escale (MOAE) soit fournie par l'opérateur.

0.4 ANALYSE DU MANUEL ET DE SES AMENDEMENTS

(a) Au cours de l'examen du manuel, l'ANAC s'assure que le manuel proposé est cohérent avec l'organisation envisagée.

(b) Lorsqu'elle a une confiance suffisante en la qualité du document déposé, l'ANAC en informe l'opérateur et accepte le manuel des Procédures de l'Opérateur d'Assistance en Escale (MOAE). Elle peut pour cela utiliser le modèle de lettre présenté en annexe3.

(c) L'examen d'un manuel des Procédures de l'Opérateur d'Assistance en Escale (MOAE) peut, en fonction de la taille de l'opérateur, être effectué par un individu ou par plusieurs experts dans diverses disciplines. Dans ce dernier cas, il est important d'assurer une bonne coordination entre les divers experts qui doivent pouvoir s'assurer que l'ensemble des informations requises est inclus dans le manuel.

(d) Tout amendement du manuel des Procédures de l'Opérateur d'Assistance en Escale (MOAE) doit être diffusé à l'Autorité et aux personnels concernés **avant sa mise en vigueur** conformément aux dispositions réglementaires.

(e) Enfin, lorsque l'examen d'un amendement par la ANAC amène à une remise en cause de l'acceptation initiale, celle-ci doit en faire part à l'opérateur dans les meilleurs délais.

0.5 LANGUE DE RÉDACTION DU MANUEL DES PROCÉDURES DE L'OPÉRATEUR D'ASSISTANCE EN ESCALE (MOAE)

(a) Le manuel des Procédures de l'Opérateur d'Assistance en Escale (MOAE) doit être rédigé en langue française.

(b) Exceptionnellement, l'Autorité peut accepter un manuel rédigé dans une autre langue à la condition que l'opérateur en fasse la demande et que l'Autorité, après analyse donne son approbation.

ANNEXE 1

GUIDE D'APPROBATION DU MANUEL DE L'OPÉRATEUR D'ASSISTANCE EN ESCALE

En face de chacun des chapitres, sous chapitres ou paragraphe, mettre dans la colonne « OBS » une croix si satisfaisant, un numéro de renvoi à ANAC FORM 22 en annexe pour les commentaires ou NA pour non applicable.

N°	DÉSIGNATION DU CHAPITRE OU SOUS CHAPITRE	OBS
	INTRODUCTION	
	(a) Vérifier que l'introduction présente le but du manuel, à savoir qu'il s'agit d'un manuel établi pour respecter et démontrer le respect des exigences du RAC 12. **Exemple d'introduction:** (b) Vérifier que l'introduction répond à l'esprit des paragraphes suivants : (1) Ce MOAE a été établi afin de satisfaire aux exigences du RAC 12 de l'opérateur d'assistance en escale de la société XXXXX. Ce manuel est divisé comme suit : • PARTIE 0—Administration et contrôle du MOAE; • PARTIE 1-- Organisation de l'opérateur d'assistance; • PARTIE 2— Procédures générales de l'opérateur d'assistance; • PARTIE 3 — Procédures spécifiques de l'opérateur d'assistance • PARTIE 4-- Procédures du système qualité; • PARTIE 5-- Exploitants aériens sous contrat; • PARTIE 6-- Appendices (Exemples de documents); (c) Vérifier aussi que le manuel comporte aussi les renseignements généraux ci-dessous (si exigé par l'ANAC): (1) La référence de l'agrément délivré par le Ministre chargé de l'aviation civile, si le postulant en est déjà détenteur (2) Une présentation succincte mais précise de l'opérateur postulant à l'agrément. Ceci peut toutefois nécessiter une présentation dans un contexte plus large s'il appartient à un groupe ou à une structure	

En face de chacun des chapitres, sous chapitres ou paragraphe, mettre dans la colonne « OBS » une croix si satisfaisant, un numéro de renvoi à ANAC FORM 22 en annexe pour les commentaires ou NA pour non applicable.

N°	DÉSIGNATION DU CHAPITRE OU SOUS CHAPITRE	OBS
	ayant un domaine d'activité débordant le domaine couvert par l'agrément. (3) L'historique de l'entreprise - forme juridique actuelle. (4) Les informations permettant de cerner l'identité de la société (5) Domaine d'activité de l'entreprise	

En face de chacun des chapitres, sous chapitres ou paragraphe, mettre dans la colonne « OBS » une croix si satisfaisant, un numéro de renvoi à ANAC FORM 22 en annexe pour les commentaires ou NA pour non applicable.

N°	DÉSIGNATION DU CHAPITRE OU SOUS CHAPITRE	OBS
	TABLE DES MATIERES	
	Vérifier que le manuel contient une table des matières	
0	**ADMINISTRATION ET CONTRÔLE DU MOAE**	
	Vérifier la conformité des chapitres et sous chapitres à ceux du guide de rédaction (Chapitre 0.1)	
1	**ORGANISATION DE L'OPÉRATEUR D'ASSISTANCE**	
	(a) Vérifier la conformité des chapitres et sous chapitres à ceux du guide de rédaction (du chapitre 1.1 à 1.10)	
2	**PROCÉDURES GÉNÉRALES DE L'OPÉRATEUR D'ASSISTANCE**	
	(a) Vérifier la conformité des chapitres et sous chapitres à ceux du guide de rédaction (de la section 2.1 à 2.13)	
3	**PROCÉDURES SPÉCIFIQUES DE L'OPÉRATEUR D'ASSISTANCE**	
	(a) Vérifier la conformité des chapitres et sous chapitres à ceux du guide de rédaction (section 00 à 14)	
4	**PROCÉDURES DU SYSTÈME QUALITÉ**	
	(a) Vérifier la conformité des chapitres et sous chapitres à ceux du guide de rédaction (du chapitre 4.1 à 4.8)	
5	**EXPLOITANTS AÉRIENS SOUS CONTRAT**	

En face de chacun des chapitres, sous chapitres ou paragraphe, mettre dans la colonne « OBS » une croix si satisfaisant, un numéro de renvoi à ANAC FORM 22 en annexe pour les commentaires ou NA pour non applicable.		
N°	**DÉSIGNATION DU CHAPITRE OU SOUS CHAPITRE**	**OBS**
	(a) Vérifier la conformité des chapitres et sous chapitres à ceux du guide de rédaction (du chapitre 5.1 à 5.3)	
6	**APPENDICES (Exemples de documents)**	
	(a) Vérifier la conformité des chapitres et sous chapitres à ceux du guide de rédaction (du chapitre 6.1 à 6.3)	

PARTIE 0

ADMINISTRATION ET CONTRÔLE DU MOAE

En face de chacun des chapitres, sous chapitres ou paragraphe, mettre dans la colonne « OBS » une croix si satisfaisant, un numéro de renvoi à ANAC FORM 22 en annexe pour les commentaires ou NA pour non applicable.		
N°	**DÉSIGNATION DU CHAPITRE OU SOUS CHAPITRE**	**OBS**
0.1	**GÉNÉRALITÉS**	
	(a) Vérifier que le manuel comporte : (1) une page de garde (2) une liste des pages en vigueur (3) une table des matières (4) liste des éditions, révisions et amendements (5) la liste des références (6) la liste des destinataires (7) chaque page comporte un cartouche comportant les informations listées au chapitre 6 du guide de rédaction du M.O.A.E (8) le manuel est présenté sous un format facilitant sa mise à jour ;	

PARTIE 1

ORGANISATION DE L'OPÉRATEUR D'ASSISTANCE EN ESCALE

En face de chacun des chapitres, sous chapitres ou paragraphe, mettre dans la colonne « OBS » une croix si satisfaisant, un numéro de renvoi à ANAC FORM 22 en annexe pour les commentaires ou NA pour non applicable.

N°	DÉSIGNATION DU CHAPITRE OU SOUS CHAPITRE	OBS
1.1	**ENGAGEMENT DE L'OPÉRATEUR PAR LE DIRIGEANT RESPONSABLE**	
1.1.1	**NOMINATION DU DIRIGEANT RESPONSABLE**	
	(a) Vérifier que : (1) Vérifier que la déclaration de nomination du dirigeant Responsable respecte les dispositions contenues au sous chapitre 1.1.1 du guide de rédaction.	
1.1.2	**ENGAGEMENT DU DIRIGEANT RESPONSABLE**	
	(a) Vérifier que la déclaration du dirigeant Responsable respecte les dispositions contenues au sous chapitre 1.1.2 du guide de rédaction.	
1.2	**PERSONNEL DE COMMANDEMENT**	
	(a) Il faut Vérifier que (1) l'opérateur a désigné un responsable ou un groupe de responsables acceptables pour l'Autorité. S'assurer qu'il est mentionné: (i) les titres et noms de ces responsables acceptés par l'Autorité (ii) qui assure l'intérim de tout responsable en cas d'absence prolongée (iii) qu'il existe des fiches pour chaque poste de responsabilité	
1.3	**TÂCHES ET RESPONSABILITÉS DU PERSONNEL DE COMMANDEMENT**	
	Il faut s'assurer que le MOAE comporte: (a) les tâches et les responsabilités des responsables mentionnés au	

En face de chacun des chapitres, sous chapitres ou paragraphe, mettre dans la colonne « OBS » une croix si satisfaisant, un numéro de renvoi à ANAC FORM 22 en annexe pour les commentaires ou NA pour non applicable.

N°	DÉSIGNATION DU CHAPITRE OU SOUS CHAPITRE	OBS
	chapitre 1.2, y compris les domaines qu'ils peuvent traiter directement avec l'Autorité au nom de l'organisme. (b) Chaque personnel désigné faisant partie de la structure d'encadrement de l'opérateur est responsable d'une partie des fonctions précisées dans le RAC 12 en sachant que les fonctions en question peuvent être divisées entre différents responsables ou combinées entre elles. (c) Chaque personnel désigné doit rendre compte en dernier ressort au Dirigeant Responsable (directement ou via un responsable intermédiaire). (d) Il faut vérifier aussi que le M.O.A.E a défini : (1) qui assure l'intérim de tout responsable en cas d'absence prolongée. (2) que le cursus de chaque personnel de commandement a fait l'objet d'une fiche de renseignement, formulaire ANAC Form 4 ou CV sauf le Dirigeant Responsable. (3) la procédure de gestion des renseignements et de mise à disposition des documents aux Autorités. (e) Il faut vérifier que le M.O.E comporte: (1) les responsabilités et tâches du Dirigeant Responsable en tenant compte plus particulièrement des missions spécifiques du Dirigeant Responsable incluant les points suivants: (i) prise en compte de la déclaration du Dirigeant Responsable sur le respect du RAC 12 ; (ii) approbation de la politique Qualité ; (iii) responsabilité globale et en particulier financière de faire fonctionner l'organisme ; (iv) garantie que la réalisation de l'assistance se fait conformément aux normes requises par l'Autorité/	

En face de chacun des chapitres, sous chapitres ou paragraphe, mettre dans la colonne « OBS » une croix si satisfaisant, un numéro de renvoi à ANAC FORM 22 en annexe pour les commentaires ou NA pour non applicable.

N°	DÉSIGNATION DU CHAPITRE OU SOUS CHAPITRE	OBS
	procédures de l'opérateur ; (v) désignation du personnel de commandement ; (vi) mise à disposition des moyens financiers, humains et matériels nécessaires ; (vii) surveillance de l'avancement des actions correctives / revue des résultats globaux en terme qualité ; (viii) acquittement des droits prescrits par l'Autorité ; (ix) garantie d'un libre accès des Autorités à l'organisme ; (x) validation des demandes d'évolution d'agrément avant soumission aux Autorités. (f) Il faut vérifier que le M.O.A.E présente les responsabilités et tâches du Responsable Qualité en tenant compte plus particulièrement des missions spécifiques du responsable Qualité conformément au sous-chapitre 1.3 du guide de rédaction. (g) Il faut vérifier que le M.O.A.E présente les responsabilités et tâches des autres responsables de l'assistance et de l'entretien du matériel et des aéronefs en tenant compte plus particulièrement des missions spécifiques de ces responsables conformément au sous-chapitre 1.3 du guide de rédaction. (h) Il faut vérifier que le M.O.A.E présente les autres responsabilités et tâches concernant le RAC 12 et que ses tâches sont affectées suivant les choix de structure pris par l'opérateur conformément au sous-chapitre 1.3 du guide de rédaction.	
1.4	**ORGANIGRAMME GÉNÉRAL**	
	(a) Il faut s'assurer qu'il existe de manière suffisamment détaillée les organigrammes permettant de comprendre l'organisation et le	

En face de chacun des chapitres, sous chapitres ou paragraphe, mettre dans la colonne « OBS » une croix si satisfaisant, un numéro de renvoi à ANAC FORM 22 en annexe pour les commentaires ou NA pour non applicable.

N°	DÉSIGNATION DU CHAPITRE OU SOUS CHAPITRE	OBS
	fonctionnement de l'entreprise faisant ressortir les liaisons hiérarchiques et fonctionnelles et particulièrement pour ces dernières, celles avec les différentes composantes de la fonction qualité. (b) Il faut aussi s'assurer que les noms des personnels de commandement figurent dans les cases de l'organigramme	
1.5	**LISTE DU PERSONNEL AYANT REÇU UNE HABILITATION – ATE ET TMA**	
	(a) Il faut s'assurer que le M.O.A.E présente la liste des ATE et TMA habilités avec au minimum les informations suivantes : (1) Nom / prénom (2) Fonction (3) Etendue de l'habilitation (4) Date d'habilitation (5) Date d'expiration si nécessaire (6) Numéro d'identification de l'habilitation	
1.6	**RESSOURCES HUMAINES**	
	(a) Il faut s'assurer que cette partie du manuel présente une description générale des ressources humaines de l'opérateur (b) Il faut vérifier que l'opérateur a fourni un ensemble de renseignements généraux sur le personnel dont il dispose : (1) - effectif total - effectif concerné et suffisant pour les activités liées à l'agrément. (approximatif) (2) - répartition géographique et dans les différents services (3) - répartition par catégories (cadre/non cadre, productif/improductif,...) (4) - personnels temporaires, prestataires, intérimaires utilisés - types de	

En face de chacun des chapitres, sous chapitres ou paragraphe, mettre dans la colonne « OBS » une croix si satisfaisant, un numéro de renvoi à ANAC FORM 22 en annexe pour les commentaires ou NA pour non applicable.

N°	DÉSIGNATION DU CHAPITRE OU SOUS CHAPITRE	OBS
	tâches confiées - limitations. (c) Il faut s'assurer que l'opérateur a précisé la manière dont la formation du personnel nécessaire à l'obtention et au maintien de la qualité, est traitée dans l'entreprise, en particulier : (1) politique de formation (2) actions de formation (dans les différents services de l'entreprise, dans la fonction qualité) (3) qualification/certification du personnel (domaines techniques concernés, délégation de contrôle etc) et suivi des qualifications (4) bilan des actions de formation (responsabilités, suites données, etc). *Nota : mentionner les particularités éventuelles pour les personnels temporaires, prestataires, intérimaires.	
1.7	**DESCRIPTION GÉNÉRALE DES INSTALLATIONS SUR CHAQUE SITE DEVANT ETRE AGRÉÉ**	
	(a) Il faut s'assurer que le M.O.A.E : (1) présente la description générale des locaux (bureaux, hangars, ateliers, zones de stockages) situés à chaque adresse précisée sur le certificat d'agrément de l'opérateur d'assistance agréé ou au postulant, (la localisation, surface, dimensions principales, type d'utilisation.) (2) .indique les coordonnées des sites concernés par l'agrément (Plan de situation et plan descriptif des implantations de chaque site). (3) précise également les dispositions prises pour assurer les conditions de travail et d'environnement en adéquation avec les activités exercées, à savoir : (i) Système de protection contre les intempéries. (ii) Système de protection contre la poussière et autre	

En face de chacun des chapitres, sous chapitres ou paragraphe, mettre dans la colonne « OBS » une croix si satisfaisant, un numéro de renvoi à ANAC FORM 22 en annexe pour les commentaires ou NA pour non applicable.

N°	DÉSIGNATION DU CHAPITRE OU SOUS CHAPITRE	OBS
	contamination de l'air (peinture, fumée..). (iii) Etanchéité des sols. (iv) Air conditionné. (v) Eclairage. (vi) Protection contre le bruit. (vii) Système de sécurité (accès limités, incendie, sécurité du personnel...). (viii) Etagères de stockage, rangement. (ix) Moyens associés (groupe pneumatique, électrique...)	
1.8	**SERVICES D'ASSISTANCE FOURNIS OU PRÉVUS PAR L'OPÉRATEUR**	
	(b) Il faut s'assurer que : (1) le M.O.A.E décrit les services fournis ou prévus d'être fournis par l'opérateur d'assistance agréé dans le cadre de l'agrément. (2) les services sont fournis conformément aux recommandations de l'AHM. (3) dans le cas d'un opérateur ayant plusieurs sites, Les services prévus d'être fournis sont décrits pour chaque site	
1.9	**PROCÉDURE DE NOTIFICATION A L'AUTORITÉ DES ÉVOLUTIONS DES ACTIVITÉS / AGRÉMENT / IMPLANTATION/ PERSONNEL DE L'OPERATEUR**	
	(a) Vérifier que l'opérateur a décrit la procédure de notification à l'Autorité des évolutions concernant.	

En face de chacun des chapitres, sous chapitres ou paragraphe, mettre dans la colonne « OBS » une croix si satisfaisant, un numéro de renvoi à ANAC FORM 22 en annexe pour les commentaires ou NA pour non applicable.

N°	DÉSIGNATION DU CHAPITRE OU SOUS CHAPITRE	OBS
	(1) la localisation géographique des sites (2) les changements de propriétaire (3) les évolutions du domaine de l'agrément (4) les évolutions dans la structure de l'opérateur notamment au niveau qualité (5) les changements de dirigeant responsable ou du personnel de commandement (6) tout changement pouvant affecter l'agrément (b) Il faut s'assurer que l'opérateur indique aussi : (1) qui est chargé de la procédure de notification (2) qui effectue la diffusion.	
1.10	**PROCÉDURE D'AMENDEMENT DU MANUEL ET DES DOCUMENTS ASSOCIÉS Y COMPRIS, SI APPLICABLE, LES PROCÉDURES DE DÉLÉGATION**	
	(a) Vérifier que le M.O.A.E décrit la procédure d'amendement du Manuel de Procédures de l'Opérateur d'Assistance. (b) Vérifier que l'opérateur indique aussi: (1) qui décide de la mise à jour du M.O.A.E (2) qui est chargé de la procédure de modification (3) qui effectue la diffusion.	

PARTIE 2
PROCÉDURES GÉNÉRALES

En face de chacun des chapitres, sous chapitres ou paragraphe, mettre dans la colonne « OBS » une croix si satisfaisant, un numéro de renvoi à ANAC FORM 22 en annexe pour les commentaires ou NA pour non applicable.

N°	DÉSIGNATION DU CHAPITRE OU SOUS CHAPITRE	OBS
2.1	**PROCÉDURES D'ÉVALUATION DES FOURNISSEURS ET DE MAITRISE DE LA SOUS-TRAITANCE**	
	(a) Il faut vérifier que le manuel précise les procédures d'évaluation des fournisseurs de l'opérateur et de maîtrise des sous-traitants, à savoir les processus suivants: (1) Evaluation des fournisseurs / sous-traitants (questionnaire...). (2) Sélection et habilitation. (3) Enregistrement / mise à jour des informations associées. (4) Diffusion des listes d'habilitations au sein de l'opérateur. (5) Enregistrement / suivi des résultats liés aux produits / services reçus (écarts en contrôle réception, en utilisation, délais, retards..). (6) Maintien / suppression d'habilitation. (b) Il faut vérifier que le manuel précise la procédure d'évaluation des fournisseurs à savoir: (1) Pré-audit des sous-traitants. (2) Procédure de supervision de l'inspection des prestations sous-traitées (moyens, expertise..). (3) Procédure de certification d'état de navigabilité et de préparation des vols. (4) Détermination des personnels habilités ATE - TMA. (5) Enregistrement des audits (6) Plan de suivi des actions correctives. (7) Enregistrement des prestations et travaux sous-traités pour chaque sous-traitant en question.	

En face de chacun des chapitres, sous chapitres ou paragraphe, mettre dans la colonne « OBS » une croix si satisfaisant, un numéro de renvoi à ANAC FORM 22 en annexe pour les commentaires ou NA pour non applicable.

N°	DÉSIGNATION DU CHAPITRE OU SOUS CHAPITRE	OBS
	(8) Processus de retrait de l'habilitation. (9) Audit de l'activité de contrôle de la sous-traitance et enregistrement. (10) Accès libre donné aux Autorités pour effectuer les audits des sous-traitants prévus dans le contrat. (c) Il faut vérifier que le manuel a inclu certaines procédures liées à la gestion des fournisseurs / sous-traitants et aux commandes les concernant, à savoir : (1) Procédure de gestion des contrats (définition des conditions nécessitant des contrats d'assistance, diffusion aux services concernés, classement/ archivage...) pour les prestations et travaux sous-traités. (2) Procédure d'approvisionnements des matériels (approvisionnements initiaux / évolution domaine d'activité, approvisionnements spécifiques / travaux particuliers, renouvellement de stock / réapprovisionnement suivant niveau mini.) (3) Système de lancement des commandes de matériel (vérification par rapport aux listes des fournisseurs, documents demandés..) et lancement des travaux et prestations sous-traités.	
2.2	**CONTRÔLE ET ACCEPTATION DES MATERIÉLS ET MATIÈRES REÇUS DE L'EXTERIEUR**	
	(a) Il faut vérifier que le manuel précise: (1) Procédures de contrôle et d'acceptation des matériels : (i) en provenance de fournisseurs (ii) en provenance d'ateliers (2) Procédures de réception des éléments, pièces, matières, ingrédients, équipements neufs et non neufs/entretenus, appros	

En face de chacun des chapitres, sous chapitres ou paragraphe, mettre dans la colonne « OBS » une croix si satisfaisant, un numéro de renvoi à ANAC FORM 22 en annexe pour les commentaires ou NA pour non applicable.

N°	DÉSIGNATION DU CHAPITRE OU SOUS CHAPITRE	OBS
	catering, etc.). (3) Procédure d'habilitation pour le contrôle de réception et acceptation. (4) Processus de contrôle administratif des éléments et des matériels (contrôle par rapport à la commande, documents réglementaires exigés). (5) Type de documents acceptables pour chaque cas. (6) Procédure de contrôle physique (vérification de l'aspect de l'emballage, contrôle visuel, contrôle péremption pour les matériels à limite de vie et appros catering, contrôle du marquage individuel, vérification de la correspondance entre le marquage individuel, la commande et le document d'accompagnement.). (7) Traitement des non conformités observées lors du contrôle réception (mise en quarantaine, informations aux fournisseurs, enregistrement des non conformités dans le système de suivi des fournisseurs/ information au responsable Qualité..). (8) Procédure de gestion de la zone de quarantaine (étiquetage, ségrégation, rebut/mutilation, enregistrement, conditions de sortie). (9) Procédure d'acceptation (identification du matériel, marquage, étiquetage, registre, prise en compte des limites de stockage, des vies limites, des particularités de stockage, enregistrement de l'acceptation). (10)Gestion / archivage des dossiers de réception. (11)Procédure de traitement d'une pièce « bogus part » si un élément/produit d'aéronef est concerné (enregistrement, notification à l'Autorité.)	
2.3	**ÉTALONNAGE DES OUTILLAGES ET DES INSTRUMENTS**	
	(a) Vérifier que le manuel précise toutes les procédures liées aux	

En face de chacun des chapitres, sous chapitres ou paragraphe, mettre dans la colonne « OBS » une croix si satisfaisant, un numéro de renvoi à ANAC FORM 22 en annexe pour les commentaires ou NA pour non applicable.

N°	DÉSIGNATION DU CHAPITRE OU SOUS CHAPITRE	OBS
	contrôles, révisions, modifications et étalonnages des outillages / instruments : (1) Définition et évolution des périodicités d'inspections, de révision et d'étalonnage. (2) Définition des vérifications programmées et non programmées (3) Gestion d'un registre de contrôle avec l'ensemble des outillages à entretenir/à étalonner avec les échéances associées. (4) Procédure de lancement des interventions sur les outillages, retrait des outillages pour envoi en entretien. Diffusion des listes des outillages à retirer et coordination avec les utilisateurs. (5) Expédition des outillages / instruments en sous-traitance. (6) Gestion des étalonnages au sein de l'opérateur. (7) Etiquette sur les outillages / instruments avec indication des échéances d'entretien / d'étalonnage (8) Documents exigés après entretien / étalonnage. (9) Cas des instruments personnels (10)Cas des outillages prêtés. (11)Enregistrement et archivage des documents d'entretien des outillages/instruments (rapport, certificat d'étalonnage...).	
2.4	**UTILISATION DU MATÉRIEL D'ASSISTANCE, DES OUTILLAGES ET DES INSTRUMENTS PAR LE PERSONNEL**	
	(a) Il faut s'assurer que la manuel indique les procédures concernant l'utilisation du GSE, la gestion des magasins d'outillages et du matériel roulant, de distribution et retour des outillages et du matériel roulant après utilisation. (b) Verifier que manuel précise que le matériel d'assistance répond aux	

En face de chacun des chapitres, sous chapitres ou paragraphe, mettre dans la colonne « OBS » une croix si satisfaisant, un numéro de renvoi à ANAC FORM 22 en annexe pour les commentaires ou NA pour non applicable.

N°	DÉSIGNATION DU CHAPITRE OU SOUS CHAPITRE	OBS
	spécifications de l'AHM	
2.5	**NORMES DE PROPRETÉ DES LOCAUX**	
	(a) Vérifier que manuel décrit les procédures de définition de l'entretien des locaux comprenant l'adaptation, le nettoyage et le respect des normes de sécurité des locaux, à savoir : (1) Définition des besoins concernant les locaux. (2) Organisation du nettoyage de locaux, des ateliers. (3) Contrôle de l'entretien, adaptation, nettoyage des locaux. (4) Programme de sensibilisation des personnels, formation des personnels (5) Protection des ateliers de toute contamination. (6) Entreposage des déchets divers, méthodes de collecte. (7) Solutions de rangement (dessertes, armoires, etc...). (8) Equipements en place, formation (moyens de levage, pneumatique, génération électrique..), habilitation. (9) Procédures liées à la sécurité (incendie, harnais de sécurité, évacuation, travaux spécifiques dangereux, chaussures de sécurité, lunettes....), formation. (10) Vêtements de travail. (11) Conditions particulières de certains locaux (catering , peinture, salle blanche, nettoyages de pièces..). (12) Procédures de vérification des équipements spécifiques (contrôle de l'hydrométrie, température, évacuation des fumées, huiles ...). (13) Gestion des moyens d'accès (dock, passerelles, plats-bords...) et des moyens de servitude (groupes électriques, pneumatiques,	

En face de chacun des chapitres, sous chapitres ou paragraphe, mettre dans la colonne « OBS » une croix si satisfaisant, un numéro de renvoi à ANAC FORM 22 en annexe pour les commentaires ou NA pour non applicable.

N°	DÉSIGNATION DU CHAPITRE OU SOUS CHAPITRE	OBS
	convertisseurs, redresseurs, élévateurs, grues de levages, vérins, tracteurs, fourches de remorquages. Camions, etc.).	
2.6	**INSTRUCTIONS, DOCUMENTATION, Y COMPRIS MISE A JOUR ET MISE A DISPOSITION DES INFORMATIONS AU PERSONNEL**	
	(a) Vérifier que manuel décrit la procédure de gestion de la documentation technique publiée par les Autorités et par l'opérateur conformément au chapitre 2.6 du guide de rédaction: (b) Il faut s'assurer que la manuel décrit la procédure de gestion et diffusion de la documentation Qualité (manuels, procédures..) publiée par le service Qualité de l'opérateur conformément au chapitre 2.6 du guide de rédaction. (c) Vérifier que manuel décrit la gestion des manuels / procédures des exploitants aériens et le mode de diffusion de ces documents conformément au chapitre 2.6 du guide de rédaction.	
2.7	**PROGRAMME ET PROCÉDURES D'ENTRETIEN DU MATÉRIEL D'ASSISTANCE**	
	(a) Vérifier que: (1) le manuel décrit les programmes et procédures d'entretien du matériel d'assistance. (2) l'opérateur a établit des procédures pour assurer l'entretien de son matériel d'assistance. (3) l'entretien du matériel d'assistance se fait en conformité avec le programme d'entretien du fabricant et des dispositions prises par l'opérateur pour le maintien en état du GSE conformément au chapitre 2.7 du guide de rédaction.	

En face de chacun des chapitres, sous chapitres ou paragraphe, mettre dans la colonne « OBS » une croix si satisfaisant, un numéro de renvoi à ANAC FORM 22 en annexe pour les commentaires ou NA pour non applicable.

N°	DÉSIGNATION DU CHAPITRE OU SOUS CHAPITRE	OBS
2.8	**RESPECT DU PROGRAMME D'ENTRETIEN DU MATERIEL D'ASSISTANCE**	
	(a) Vérifier que l'opérateur a défini dans ce paragraphe comment il compte assurer le respect du programme d'entretien du GSE conformément aux procédures des fabricants et des procédures internes de l'opérateur.	
2.9	**DOCUMENTS UTILISÉS ET MANIERE DE LES RENSEIGNER**	
	(a) Vérifier que l'opérateur a décrit danc cette partie les documents de travail standard et la manière de les renseigner.	
2.10	**CONTRÔLE ET ARCHIVAGE DES DOSSIERS**	
	(a) Vérifier que l'opérateur a décrit dans cette partie la procédure d'archivage pour son compte à savoir : (1) Composition des dossiers à archiver avec le détail des documents archivés (documents de travail, dossiers de vol, APRS, messagerie, etc.). (2) Système de gestion des documents archivés (archivage, recherche après archivage). (3) Fréquence d'archivage (suivi / destruction) (4) Moyens disponibles pour l'archivage (lieu, sûreté, méthodes, accès, protection feux, inondation...) (5) Type de système d'archivage (papier / informatique). (6) Cas particuliers de cessation d'activité, de perte ou	

En face de chacun des chapitres, sous chapitres ou paragraphe, mettre dans la colonne « OBS » une croix si satisfaisant, un numéro de renvoi à ANAC FORM 22 en annexe pour les commentaires ou NA pour non applicable.

N°	DÉSIGNATION DU CHAPITRE OU SOUS CHAPITRE	OBS
	destruction/reconstitution et acceptation par l'Autorité.	
2.11	**TRANSMISSION DES ENREGISTREMENTS A L'EXPLOITANT AÉRIEN**	
	(a) Vérifier que l'opérateur a décrit dans cette partie la procédure de transmission des enregistrements aux clients à savoir: (1) Liste des documents à transmettre (documents de vol, documents passage, fiche de réparation, certificat APRS, autres...). (2) Niveau de détails des informations fournies. (3) Statut des documents à transmettre (certificats d'APRS, plan de vol, manifeste passagers, Coupons de vol, etc.). (4) Procédures d'envoi et de réception	
2.12	**NOTIFICATION DES DÉFAUTS A L'AUTORITÉ ET A L'EXPLOITANT**	
	(a) Vérifier que l'opérateur a décrit dans cette partie la procédure de notification à l'Autorité et au client des défauts majeurs ou anomalies pouvant affecter la navigabilité des aéronefs: à savoir (1) Conditions nécessitant la notification des défauts ou anomalies à l'Autorité et à l'exploitant comme précisées (crique, brûlure ou corrosion importantes, déformation permanente découverte sur la structure d'un avion, sur un moteur ou une hélice, ou sur un système de transmission d'un hélicoptère ou panne de tout système de secours, etc). (2) Méthode de notification (rédacteur, délai de 3 jours max..)	

En face de chacun des chapitres, sous chapitres ou paragraphe, mettre dans la colonne « OBS » une croix si satisfaisant, un numéro de renvoi à ANAC FORM 22 en annexe pour les commentaires ou NA pour non applicable.

N°	DÉSIGNATION DU CHAPITRE OU SOUS CHAPITRE	OBS
	(3) Responsable de la transmission. (4) Destinataires (Autorité + Système Qualité - Exploitant aérien). (5) Document support utilisé, formulaire	
2.13	**GESTION DE LA SÉCURITÉ**	
	(a) Il faut vérifier que l'opérateur dispose d'un système global de gestion de la sécurité.	

PARTIE 3
PROCÉDURES SPÉCIFIQUES

En face de chacun des chapitres, sous chapitres ou paragraphe, mettre dans la colonne « OBS » une croix si satisfaisant, un numéro de renvoi à ANAC FORM 22 en annexe pour les commentaires ou NA pour non applicable.

N°	DÉSIGNATION DU CHAPITRE OU SOUS CHAPITRE	OBS
CHAPITRE 00	**PRINCIPES GÉNÉRAUX**	
	(a) Vérifier que l'opérateur, pour les points qui le concernent, a défini dans cette partie « Principes Généraux » les éléments suivants conformément au guide de rédaction – Partie 3, Chapitre 00 , à savoir (1) Généralités (2) Facilitation (3) Contrats d'assistance (4) Formation et qualification (5) Coûts et organisation afférents à l'exploitation de l'aéronef (6) Situation d'urgence, accidents et incidents (7) Organisation de l'escale (8) Taux de ponctualité (9) Contrôle d'exploitation	
CHAPITRE 01	**REPRÉSENTATION ET FOURNITURES DE LOCAUX**	
	(a) Dans le présent chapitre, il faut vérifier que l'opérateur pour les points qui le concernent, a défini les éléments suivants : (1) Les services de représentation et de liaison avec les autorités locales ou toute autre personne (2) les débours effectués pour le compte du transporteur aérien (3) et la fourniture de locaux à ses représentants	

En face de chacun des chapitres, sous chapitres ou paragraphe, mettre dans la colonne « OBS » une croix si satisfaisant, un numéro de renvoi à ANAC FORM 22 en annexe pour les commentaires ou NA pour non applicable.

N°	DÉSIGNATION DU CHAPITRE OU SOUS CHAPITRE	OBS
CHAPITRE 02	**CONTRÔLE DU CHARGEMENT ET COMMUNICATIONS**	
	(a) Vérifier que l'opérateur, pour les points qui le concernent, a défini dans ce chapitre et conformément au guide de rédaction – Partie 3, Chapitre 02 , les éléments suivants à savoir : (1) Généralités (2) Contrôle du chargement (3) Communications	
CHAPITRE 03	**CONTRÔLE DES UNITÉS DE CHARGEMENT**	
	(a) Vérifier que l'opérateur, pour les points qui le concernent, a défini dans ce chapitre et conformément au guide de rédaction – Partie 3, Chapitre 03 , les éléments suivants à savoir : (1) Généralités (2) Traitement (3) Gestion	
CHAPITRE 04	**PASSAGERS ET BAGAGES**	
	(a) Vérifier que l'opérateur, pour les points qui le concernent, a défini dans ce chapitre et conformément au guide de rédaction – Partie 3, Chapitre 04 , les éléments suivants à savoir : (1) Principes généraux (2) Ticketing en assistance aéroportuaire (3) Processus d'assistance des passagers au départ	

En face de chacun des chapitres, sous chapitres ou paragraphe, mettre dans la colonne « OBS » une croix si satisfaisant, un numéro de renvoi à ANAC FORM 22 en annexe pour les commentaires ou NA pour non applicable.

N°	DÉSIGNATION DU CHAPITRE OU SOUS CHAPITRE	OBS
	(4) Processus d'assistance des passagers à l'arrivée (5) Assistance bagages Pré-enregistrement des passagers hors aéroport	
CHAPITRE 05	**SERVICES FRET ET POSTE**	
	(b) Vérifier que l'opérateur, pour les points qui le concernent, a défini dans ce chapitre et conformément au guide de rédaction – Partie 3, Chapitre 05 , les éléments suivants à savoir : (1) Généralités (2) Stockage et traitement du fret en entrepôt (3) Fret a l'export (4) Transfert d'expédition (5) Fret a l'import (6) Les correspondances avions et les colis postaux (7) La dépêche postale (8) Le fret express	
CHAPITRE 06	**ASSISTANCE PISTE / SERVICES RAMP**	
	(a) Vérifier que l'opérateur, pour les points qui le concernent, a défini dans ce chapitre et conformément au guide de rédaction – Partie 3, Chapitre 06 , les éléments suivants à savoir : (1) Guidage de l'avion	

En face de chacun des chapitres, sous chapitres ou paragraphe, mettre dans la colonne « OBS » une croix si satisfaisant, un numéro de renvoi à ANAC FORM 22 en annexe pour les commentaires ou NA pour non applicable.

N°	DÉSIGNATION DU CHAPITRE OU SOUS CHAPITRE	OBS
	(2) Stationnement de l'aéronef sur l'aire de trafic (3) Les communications entre l'aire de trafic et le cockpit (4) Chargement et déchargement de l'avion (passagers et masse en compartiments) (5) Démarrage des moteurs (6) Mesures de sécurité sur l'aire de trafic (7) Tractage des aéronefs	
CHAPITRE 07	**SERVICING D'AÉRONEF**	
	(a) Vérifier que l'opérateur, pour les points qui le concernent, a défini dans ce chapitre et conformément au guide de rédaction – Partie 3, Chapitre 07 , les éléments suivants à savoir : (1) Le nettoyage extérieur de l'avion (2) Le nettoyage intérieur de l'avion (3) Le service des toilettes (4) Le service de l'eau (5) Le dégivrage de l'avion, si applicable (6) L'enlèvement de la neige et de la glace de l'avion, si applicable (7) Equipements de cabine	
CHAPITRE 08	**AVITAILLEMENT CARBURANT ET REMPLISSAGE HUILE**	
	(a) Vérifier que l'opérateur, pour les points qui le concernent, a défini dans ce Chapitre les procédures suivantes : (1) Avitaillement carburant des aéronefs (2) Remplissage huile des moteurs et équipements d'aéronefs	

En face de chacun des chapitres, sous chapitres ou paragraphe, mettre dans la colonne « OBS » une croix si satisfaisant, un numéro de renvoi à ANAC FORM 22 en annexe pour les commentaires ou NA pour non applicable.

N°	DÉSIGNATION DU CHAPITRE OU SOUS CHAPITRE	OBS
CHAPITRE 09	**MAINTENANCE DES AÉRONEFS**	
	(a) Vérifier que l'opérateur, pour les points qui le concernent, a défini dans ce Chapitre les procédures suivantes : (1) Les opérations régulières effectuées avant le vol (2) Les opérations particulières requises par le transporteur aérien (3) La fourniture et la gestion du matériel nécessaire à l'entretien et des pièces de rechange (4) La demande ou la réservation d'un point de stationnement et/ou d'un hangar pour effectuer l'entretien	
CHAPITRE 10	**OPÉRATIONS AÉRIENNES**	
	(a) Vérifier que l'opérateur, pour les points qui le concernent, a défini dans ce Chapitre les procédures suivantes : (1) La préparation du vol à l'aéroport de départ ou dans tout autre lieu (2) L'assistance en vol, y compris, le cas échéant, le changement d'itinéraire en vol (3) Les services postérieurs au vol	
CHAPITRE 11	**TRANSPORT PAR VOIE DE SURFACE**	

En face de chacun des chapitres, sous chapitres ou paragraphe, mettre dans la colonne « OBS » une croix si satisfaisant, un numéro de renvoi à ANAC FORM 22 en annexe pour les commentaires ou NA pour non applicable.

N°	DÉSIGNATION DU CHAPITRE OU SOUS CHAPITRE	OBS
	(a) Vérifier que l'opérateur, pour les points qui le concernent, a défini dans ce Chapitre les procédures relatives au transport par voie de surface	
CHAPITRE 12	**CATERING**	
	(a) Vérifier que l'opérateur, pour les points qui le concernent, a défini dans ce chapitre et conformément au guide de rédaction – partie 3, Chapitre 12 , les éléments suivants à savoir (1) Généralités (2) Liaison et administration (3) Assistance catering sur l'aire de trafic (4) Stockage (5) Nettoyage catering (6) Préparation (7) Produits et fournitures pour le service en vol (8) Vente à bord de produits (9) Transport des provisions du catering	
CHAPITRE 13	**ADMINISTRATION AU SOL ET SUPERVISION**	
	(a) Vérifier que l'opérateur, pour les points qui le concernent, a défini dans cette section les procédures relatives à la fournitures de services d'administration au sol et à la supervision, autres que ceux indiqués au Chapitre 01.	

En face de chacun des chapitres, sous chapitres ou paragraphe, mettre dans la colonne « OBS » une croix si satisfaisant, un numéro de renvoi à ANAC FORM 22 en annexe pour les commentaires ou NA pour non applicable.

N°	DÉSIGNATION DU CHAPITRE OU SOUS CHAPITRE	OBS
CHAPITRE 14	**SÛRETÉ**	
	(a) Vérifier que l'opérateur, pour les points qui le concernent, a défini dans ce chapitre et conformément au guide de rédaction – partie 3, Chapitre 14 , à savoir : (1) Généralités (2) Passagers et bagages (3) Fret et poste (4) Catering (5) Aéronefs, aire de trafic et zones réservée (6) Mesures de sûreté additionnelles (7) Plans de mesures d'urgence	

PARTIE 4

PROCÉDURES DU SYSTÈME QUALITÉ

En face de chacun des chapitres, sous chapitres ou paragraphe, mettre dans la colonne « OBS » une croix si satisfaisant, un numéro de renvoi à ANAC FORM 22 en annexe pour les commentaires ou NA pour non applicable.

N°	DÉSIGNATION DU CHAPITRE OU SOUS CHAPITRE	OBS
4.1	**ORGANISATION DU SYSTÈME QUALITÉ**	
	(a) Vérifier que la fonction assurance de la qualité est assurée en toute indépendance des autres fonctions de l'entreprise (b) Vérifier aussi que le responsable de la qualité est directement rattaché au Dirigeant Responsable qui lui confère son autorité et définit ses objectifs. (c) Il faut s'assurer aussi que l'opérateur a décrit en particulier : (1) l'organisation de la fonction qualité en général (2) les liaisons hiérarchiques et fonctionnelles (3) comment le personnel à tous niveaux a reçu l'autorité nécessaire pour remplir sa fonction (4) les relations de la fonction qualité avec les autres services de l'entreprise doivent être précisées (5) les noms des principaux responsables seront indiqués dans le manuel ou dans des documents référencés et associés. (6) missions (7) les renseignements et/ou documents fournis doivent permettre de connaître avec précision les missions et responsabilités de la fonction qualité en général (8) les missions relatives à la surveillance du système qualité, (d) Il faut s'assurer aussi que l'opérateur a élaboré un protocole d'audit en utilisant à sa convenance un modèle standard comme celui contenu dans l'AHM-IATA).	

En face de chacun des chapitres, sous chapitres ou paragraphe, mettre dans la colonne « OBS » une croix si satisfaisant, un numéro de renvoi à ANAC FORM 22 en annexe pour les commentaires ou NA pour non applicable.

N°	DÉSIGNATION DU CHAPITRE OU SOUS CHAPITRE	OBS
4.2	**AUDIT DES PROCÉDURES DE L'OPÉRATEUR PAR LE SYSTÈME QUALITÉ**	
	(a) Il faut s'assurer que cette manuel décrit les procédures liées à la gestion des audits des procédures du Système Qualité, à savoir : (1) Indépendance du système qualité (équipe d'auditeurs dédiés, auditeurs non dédiés, sous-traitance des audits..). (2) Principes de programmation des audits procédures (indépendance des auditeurs, audit procédures communes pour plusieurs lignes de produit, audit procédure spécifique par ligne de produits, principes lorsque des écarts sont constatés sur une ligne de produit, regroupement d'audit. (3) Principe de réalisation (programmation, information, préparation, questionnaires, échantillonnages, réunion de synthèse..). (4) Planning annuel d'audits (couverture des sujets du RAC 12 sur 12 mois par défaut, couverture des sujets du RAC 12 deux fois sur 12 mois dans le cas de la sous-traitance des audits, augmentation de la période d'audits dans la limite des 100 % suivant accord des Autorités, fréquence d'audit des sites d'assistance hors base au maximum égale à 24 mois). (5) Type d'audits à programmer / à réaliser (interne, sous-traitant,). (6) Comptes rendus d'audits (documents utilisés, rédacteur, diffusion, points contrôlés et écarts observés, date limite de rectification). (7) Pourcentage d'audits à réaliser au hasard et à effectuer en cours d'opération, y compris la nuit pour les activités de type 3x8. (8) Choix pour les petits opérateurs de sous-traiter les audits à un autre opérateur ou une personne extérieure acceptable par les Autorités et fonctionnement de cette sous-traitance.	

En face de chacun des chapitres, sous chapitres ou paragraphe, mettre dans la colonne « OBS » une croix si satisfaisant, un numéro de renvoi à ANAC FORM 22 en annexe pour les commentaires ou NA pour non applicable.

N°	DÉSIGNATION DU CHAPITRE OU SOUS CHAPITRE	OBS
	(9) Archivage des rapports (durée de 2 ans ou sur une période permettant à l'Autorité d'accepter l'augmentation des périodes des audits). (10)Archivages des rapports (durée de 2 ans).	
4.3	**PROCÉDURES DE SUIVI DES ACTIONS CORRECTIVES PAR LE SYSTÈME QUALITÉ.**	
	(a) Il faut s'assurer que cette partie du manuel décrit les procédures de suivi des actions correctives : (1) Système de retour d'informations aux responsables des services audités et in fine au Dirigeant Responsable pour faire réaliser les actions correctives. (2) Planification et suivi des actions correctives. (3) Responsabilité de mise en œuvre des actions correctives (responsables départements concernés et Dirigeant Responsable). (4) Révision du planning d'audits suivant les écarts observés/corrigés. (5) Réunions régulières pour contrôler l'avancement des actions correctives tenues par le Dirigeant Responsable ou par le responsable Qualité en cas de délégation par le Dirigeant Responsable. (6) Réunions annuelles avec le Dirigeant Responsable pour une revue des résultats globaux. (7) Archivage des rapports (durée 2 ans).	
4.4	**PROCÉDURES DE QUALIFICATION ET DE FORMATION DU PERSONNEL**	

En face de chacun des chapitres, sous chapitres ou paragraphe, mettre dans la colonne « OBS » une croix si satisfaisant, un numéro de renvoi à ANAC FORM 22 en annexe pour les commentaires ou NA pour non applicable.

N°	DÉSIGNATION DU CHAPITRE OU SOUS CHAPITRE	OBS
	(a) Vérifier que l'opérateur a fourni dans son manuel les informations sur : (1) l'effectif affecté à la fonction qualité (en identifiant les effectifs de la fonction contrôle de production) par rapport à l'ensemble du personnel productif (2) le mode de sélection, l'ancienneté, etc, des personnels affectés à la fonction qualité, (3) les mesures concernant la formation, la qualification et le perfectionnement de ce personnel. (4) l'enregistrement dans les dossiers individuels	
4.5	**DOSSIERS DES AGENTS TECHNIQUES D'EXPLOITATION ET DU PERSONNEL AUTORISÉ À CERTIFIER L'ETAT DE NAVIGABILITÉ DES AÉRONEFS**	
	(a) Il faut s'assurer que le manuel décrit les procédures de gestion des dossiers du personnel ATE et APRS, à savoir : (1) Liste du personnel ATE et du personnel autorisé à délivrer l'APRS (2) Constitution des dossiers (identité, numéro d'habilitation, formation, expérience, étendue de l'habilitation, date délivrance, validité..). (3) Processus de création, de mise à jour, de contrôle et de solde d'un dossier. (4) Accès limité à ces dossiers (personnes autorisées, Autorités..). (5) Mise à disposition des dossiers à la demande des intéressés. Possibilité pour les personnes quittant l'opérateur d'obtenir une copie de son dossier. (6) Archivage des dossiers (lieu, durée 2 ans après le retrait de l'habilitation et/ou le départ de la personne). (7) Notification du domaine de leur habilitation (type de document,	

En face de chacun des chapitres, sous chapitres ou paragraphe, mettre dans la colonne « OBS » une croix si satisfaisant, un numéro de renvoi à ANAC FORM 22 en annexe pour les commentaires ou NA pour non applicable.

N°	DÉSIGNATION DU CHAPITRE OU SOUS CHAPITRE	OBS
	codes utilisés). Fiche d'habilitation individuelle.	
4.6	**PERSONNEL DU SYSTÈME QUALITÉ**	
	(a) Il faut s'assurer que le manuel décrit les procédures de gestion du personnel du système Qualité vis-à-vis des activités du système Qualité de l'opérateur, à savoir : (1) Responsabilité de la surveillance du système d'assistance (2) Personnel qualité réalisant les audits (groupe de personnes dédiées aux audits ou personnel compétent travaillant au sein de département autre que la Qualité, sous-traitance à un opérateur extérieur ou à une personne extérieure acceptable par l'Autorité..). (3) Système de gestion du suivi des audits (pas de sous-traitance possible de cette fonction, le Dirigeant responsable ou une personne de l'opérateur peut assurer cette fonction pour les petits opérateurs). (4) Exigences en matière d'expérience, de formation et de compétences. (5) Tâches et méthodes d'action du personnel du système qualité. (6) Evaluation suivant des fiches de poste. (7) Habilitation (définition, gestion, enregistrement..). (8) Volume d'activité annuel dans le cas où le personnel n'est pas à temps plein.	
4.7	**CONTRÔLE DES AUTORISATIONS DE DÉVIATION AUX PROCÉDURES DE L'OPÉRATEUR.**	
	(a) Il faut s'assurer que le manuel décrit les procédures de l'opérateur vis-à-vis des autorisations de déviation relatives aux procédures de l'OAE : (1) Processus de rédaction, validation interne.	

En face de chacun des chapitres, sous chapitres ou paragraphe, mettre dans la colonne « OBS » une croix si satisfaisant, un numéro de renvoi à ANAC FORM 22 en annexe pour les commentaires ou NA pour non applicable.

N°	DÉSIGNATION DU CHAPITRE OU SOUS CHAPITRE	OBS
	(2) Présentation de la demande de déviation auprès des Autorités (objet, procédures en question, justifications, conditions compensatrices, période de validité..). (3) Prise en compte des conditions supplémentaires exigées par l'Autorité. (4) Suivi et solde des déviations	
4.8	**CONTRÔLE DES INTERVENANTS EXTERIEURS (AGENT TECHNIQUE D'EXPLOITATION EN RENFORT, TECHNICIEN DE MAINTENANCE, FABRICANTS DE MATÉRIEL, AUTRES.)**	
	(a) Il faut s'assurer que le manuel décrit comment s'opère le contrôle des équipes ou personnels extérieurs intervenant dans les infrastructures de l'opérateur pour réaliser une prestation sous responsabilité de l'opérateur, à savoir : (1) Vérification avec l'équipe extérieure de la prise en compte des travaux demandés par l'opérateur vis-à-vis du bon de commande lancé, y compris l'aspect documentaire. (2) Définition d'une organisation de coordination, de contrôle et d'assistance de l'équipe extérieure. (3) Présentation des infrastructures et des moyens mis à la disposition de l'équipe extérieure (locaux, moyens généraux ...). (4) Définition du mode de fonctionnement de l'équipe extérieure au sein de l'opérateur (demande de matériels, d'assistants, d'outillages, de moyen d'accès, de génération électrique....). (5) Détermination des accès limités (documentations, magasin, système informatique, archives, zone à accès réglementé, etc..). (6) Gestion de l'avancement des travaux	

En face de chacun des chapitres, sous chapitres ou paragraphe, mettre dans la colonne « OBS » une croix si satisfaisant, un numéro de renvoi à ANAC FORM 22 en annexe pour les commentaires ou NA pour non applicable.

N°	DÉSIGNATION DU CHAPITRE OU SOUS CHAPITRE	OBS
	(7) Enregistrement des travaux sur les documents de travail	

PARTIE 5

EXPLOITANT AÉRIENS SOUS CONTRAT

En face de chacun des chapitres, sous chapitres ou paragraphe, mettre dans la colonne « OBS » une croix si satisfaisant, un numéro de renvoi à ANAC FORM 22 en annexe pour les commentaires ou NA pour non applicable.

N°	DÉSIGNATION DU CHAPITRE OU SOUS CHAPITRE	OBS
5.1	**LISTE DES EXPLOITANTS AÉRIENS SOUS CONTRAT**	
	(a) Il faut vérifier que cette sous-section comprend la liste des exploitants aériens sous contrat.et une description des services à fournir par l'opérateur pour chaque exploitant aérien en conformité avec les arrangements administratifs entre l'OAE et l'exploitant d'aéronef. (b) Cette section doit aussi comprendre, pour chaque client sous contrat, le mode de fonctionnement particulier (procédures / documents / échanges d'informations, réunions planification, technique, qualité, fiabilité..) entre l'opérateur et son client. (c) Les arrangements relatifs aux services doivent être conformes aux annexes A et B de l'AHM et à la Partie 3 du guide de rédaction du MOAE.	
5.2	**PROCÉDURES ET DOCUMENTS DE L'EXPLOITANT AÉRIEN.**	
	(a) Il faut s'assurer que cette partie du manuel fournit des indications sur les procédures de l'exploitant d'aéronef sous contrat. Elle doit aussi comporter la liste des documents mis à la disposition de l'opérateur par l'exploitant aérien. (b) Il faut s'assurer aussi que le manuel contient l'ensemble des documents d'entretien ou d'exploitation de chaque client sous contrat à utiliser par l'opérateur et les procédures d'utilisation (principes de base et référence des procédures de l'exploitants).	

En face de chacun des chapitres, sous chapitres ou paragraphe, mettre dans la colonne « OBS » une croix si satisfaisant, un numéro de renvoi à ANAC FORM 22 en annexe pour les commentaires ou NA pour non applicable.

N°	DÉSIGNATION DU CHAPITRE OU SOUS CHAPITRE	OBS
5.3	**CONTRÔLE ET ARCHIVAGE DES DOSSIERS TECHNIQUES POUR L'EXPLOITANT AÉRIEN**	
	(a) Il faut s'assurer que cette partie du manuel fournit des indications sur les procédures d'archivage des exploitants aériens sous contrat et ces procédures doivent être celles de l'exploitant aérien telles que définies dans son manuel d'exploitation.	

PARTIE 6

APPENDICES

En face de chacun des chapitres, sous chapitres ou paragraphe, mettre dans la colonne « OBS » une croix si satisfaisant, un numéro de renvoi à ANAC FORM 22 en annexe pour les commentaires ou NA pour non applicable.

N°	DÉSIGNATION DU CHAPITRE OU SOUS CHAPITRE	OBS
6.1	**EXEMPLES DE DOCUMENTS**	
	(a) Il faut s'assurer que cette partie du manuel comprend les exemples de documents utilisés par le personnel d'assistance. (b) Elle peut aussi comprendre des échantillons de documents de l'opérateur ainsi que les documents des clients devant être utilisé par le personnel de l'opérateur	
6.2	**LISTE DES SOUS-TRAITANTS.**	
	(a) Il faut s'assurer que cette partie du manuel comporte la liste de tous les sous-traitants de l'opérateur d'assistance	
6.3	**LISTE DES SITES AGRÉÉS DE L'OAE**	
	(a) Il faut s'assurer que cette partie du manuel comporte la liste de tous les sites de l'opérateur d'assistance	

ANNEXE 2

PAGE DE COMMENTAIRES RELATIFS À LA CONFORMITÉ DU M.O.A.E

ANNEXE 2 - ANAC FORM 12-22

RAPPORT D'INSTRUCTION POUR L'APPROBATION DU MANUEL DE PROCEDURES DE L'OPERATEUR D'ASSISTANCE EN ESCALE

COMMENTAIRES RELATIFS À LA CONFORMITÉ DU MOAE.

NOM DU POSTULANT OU DE L'OPERATEUR:

RÉFÉRENCE DE L'ENQUÊTE

Note A: Chaque commentaire doit être identifié par un chiffre devant correspondre au contenu d'une case située dans les pages d'examen du manuel.

Note B: Comme indiqué dans les pages d'examen du manuel, tout commentaire figurant à la présente annexe doit être communiqué au postulant ou l'exploitant objet de l'enquête de conformité en même temps que les pages d'examen du manuel.

REF	CONSTATATIONS	NIVEAU	DELAI (date)	SOLDE	
				DATE	REF. REP

Page 2 de 3

REF	CONSTATATIONS	NIVEAU	DELAI (date)	SOLDE	
				DATE	REF. REP

Page 3 de 3

REF	CONSTATATIONS	NIVEAU	DELAI (date)	SOLDE	
				DATE	REF. REP

NOM & SIGNATURE DU RESPONSABLE DE L'ENQUÊTE :

ANNEXE 3

MODÈLE DE LETTRE D'ACCEPTATION DU M.O.A.E

MINISTÈRE DES TRANSPORTS ET DE L'AVIATION CIVILE
****
AGENCE NATIONALE DE L'AVIATION CIVILE
****
BP: 128 Tel : 281 02 27

RÉPUBLIQUE DU CONGO
Unité – Travail - Progrès
****

N°_____/ANAC/DG

Brazzaville le

Le Directeur Général

de l'Agence Nationale De l'Aviation Civile

A

Madame, Monsieur le Dirigeant Responsable de la **Société XXX**

Objet : Acceptation du Manuel de Procédures de l'Opérateur d'Assistance en Escale (M.O.A.E)

Référence :

Affaire suivie par :

Madame, Monsieur le Dirigeant responsable

Je vous informe que le contrôle des points essentiels des différentes parties du manuel de procédures de votre société n'a pas mis en évidence de non-conformités à la réglementation applicable.

J'accepte en conséquence le contenu de ces parties conformément aux dispositions réglementaires.

J'attire cependant votre attention sur le fait que cette acceptation ne peut en aucun cas garantir la conformité totale de ces parties de votre manuel à la réglementation car elle est basée sur un contrôle non exhaustif.

Ainsi, si, à l'occasion d'études complémentaires ultérieures, mes services décelaient ultérieurement des remarques ou des non conformités, je serais amené à vous demander d'amender ces parties de votre manuel.

De plus, je vous rappelle que tout amendement majeur de votre manuel doit nous parvenir avant sa mise en vigueur.

Enfin, je vous informe que si l'examen d'un amendement par mes services devait amener à une remise en cause de la présente acceptation, je vous en ferais part dans les meilleurs délais.

Le Directeur Général